

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

LUCIANA ROSA DO CARMO

**OS PROBLEMAS NA SAÚDE FÍSICA E MENTAL DAS OPERADORAS
DE TELEATIVIDADE, SUAS CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS:
RELATOS DE ALGUMAS TRABALHADORAS**

Rio de Janeiro

2014

LUCIANA ROSA DO CARMO

**OS PROBLEMAS NA SAÚDE FÍSICA E MENTAL DAS OPERADORAS
DE TELEATIVIDADE, SUAS CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS:
RELATOS DE ALGUMAS TRABALHADORAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Escola de Serviço Social da Universidade Federal
do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos
necessários à obtenção do grau de Bacharel em
Serviço Social.

Orientadora: Cecília Paiva Neto Cavalcanti

Rio de Janeiro

2014

Dedico esse trabalho de conclusão de curso a Deus, que me deu a oportunidade de fazer um curso superior numa faculdade pública e me deu forças para continuar em vários momentos onde pensei em parar, devido às dificuldades. Deus é fiel!

AGRADECIMENTOS

À Deus, pela oportunidade e por me dar forças para seguir em frente, diante de tantas dificuldades. Muitas vezes pensei em parar, mas Ele me ajudou e me guiou até aqui, para agora, cantar o hino da vitória.

À minha mãe Lúcia Maria, pelo apoio e palavras de incentivo durante toda a minha vida. Agradeço a Deus, porque por causa dela cheguei até aqui.

Ao meu noivo Davi, por estar ao meu lado me incentivando quando muitas vezes pensei em desistir. Você chegou à minha vida no momento certo e sempre esteve ao meu lado, me dizendo para seguir em frente e nunca desistir.

Às minhas amigas de faculdade Andrea Pereira, Sueli da Silva e Michele Sardenberg por estarem sempre comigo, oferecendo nos momentos difíceis que passei na universidade, palavras de ânimo para nunca desistir e acreditar neste sonho que Deus me proporcionou realizar. Enfrentamos muitos obstáculos juntas, choramos, sorrimos e vencemos, tudo isso graças a Deus e também à nossa união e amizade.

Ao meu filho Lucas, por causa dele permaneci durante esses cinco anos na faculdade, com muitas dificuldades, mas sempre pensando em proporcionar um futuro melhor, não só na parte material, mas também dando o exemplo de que para conquistarmos, precisamos lutar.

A todas as amigas que se disponibilizaram a dar sua entrevista, que muito ajudou na conclusão deste trabalho.

A todos os professores, que ao longo deste curso contribuíram de maneira muito positiva para enriquecer meus conhecimentos, especialmente à minha orientadora, Cecília Cavalcanti, pela paciência, apoio e comprometimento.

RESUMO

Este trabalho tem por finalidade retratar o trabalho da operadora de teleatividade e seus impactos na sua saúde física e mental. Para isso, é preciso conhecer um pouco a origem dessa profissão que cresce muito a cada ano no Brasil, também conhecer as atribuições da operadora e como surge a teleatividade em tempos de Reestruturação Produtiva. Busca também observar os problemas de saúde adquiridos por esta profissional no ambiente de trabalho, causas e consequências, que interferem em sua vida profissional, assim como nas relações sociais e familiares. Para desenvolvimento do trabalho foram coletados relatos de vivência na área de telemarketing, obtidos através de 4 entrevistas com pessoas que trabalharam nesta função e que adquiriram doenças no trabalho. Também tem o objetivo de contribuir para um debate repensando a legislação, em como utilizá-la a favor da operadora, visto que muitas normas existem a favor do consumidor e da empresa, mas no que se refere à melhorias para a operadora, deixa a desejar apesar de já existirem leis, mas que não são cumpridas.

Neste ambiente de trabalho, as operadoras se unem devido às pressões sofridas e acabam se descobrindo como classe trabalhadora, independente da raça, etnia, religião ou grau de escolaridade.

AUTORIZAÇÃO

LUCIANA ROSA DO CARMO, DRE 109083365, AUTORIZO a Escola de Serviço Social da UFRJ a divulgar total ou parcialmente o presente Trabalho de Conclusão de Curso através de meios eletrônicos e em consonância com a orientação geral do S/BI.

Rio de Janeiro, 04/02/2014.

LISTA DE SIGLAS

ABT	Associação Brasileira de Telesserviços
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CTA	Central de Teleatendimento
Dort	Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
Faetec	Fundação de Apoio à Escola Técnica
INSS	Instituto Nacional de Seguro Social
LER	Lesão por Esforço Repetitivo
LGT	Lei Geral das Telecomunicações
NR	Norma Regulamentadora
OMS	Organização Mundial de Saúde
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
SES-SP -	Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo
Sintelmark	Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos
Sinratel	Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing
Sinttel-RJ	Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Rio de Janeiro
SUS	Sistema Único de Saúde
TMA	Tempo Médio de Atendimento
UnB	Universidade de Brasília
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	3
RESUMO.....	4
AUTORIZAÇÃO	5
LISTA DE SIGLAS.....	6
INTRODUÇÃO	8
1.DA CRISE DO FORDISMO À REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA	10
1.1 O MODELO TOYOTISTA DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA	13
2. O TRABALHO NA TELEATIVIDADE E SUA RELAÇÃO COM A SAÚDE	16
2.1 SURGIMENTO DA TELEATIVIDADE NO BRASIL E NO MUNDO	17
2.1.1 <i>Tipos de teleatividade</i>	19
2.2 PERFIL DA OPERADORA E CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO DE TELEATIVIDADE.....	20
2.3.ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NAS TELEATIVIDADES E SEUS IMPACTOS NA SAÚDE DAS TRABALHADORAS	25
2.4. A TELEATIVIDADE NO RELATO DAS PRÓPRIAS OPERADORAS.....	34
CONCLUSÃO	44
BIBLIOGRAFIA	46
ANEXO A – ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	49

INTRODUÇÃO

Este tema irá abordar a questão das doenças físicas e mentais contraídas pela operadora de teleatividade em seu ambiente de trabalho, bem como suas implicações, causas, consequências para a vida profissional e pessoal. Foi especificado o gênero feminino no tema, pois a maior parte dos profissionais de teleatividade é composta por mulheres.

O tema foi escolhido, pois trabalhei em uma empresa de telemarketing e pude observar as contradições no mundo do trabalho, os problemas enfrentados pelas operadoras de teleatividade no local de trabalho, o assédio moral, as doenças adquiridas devido às pressões por parte dos patrões e as dificuldades para o tratamento dessas doenças.

Nos dias de hoje, existem muitas mudanças no mundo do trabalho, muitos avanços tecnológicos, mas há também muitas dificuldades provocadas por essas mudanças. Isso é decorrência da reestruturação produtiva, onde as empresas estimulam a competitividade entre seus funcionários e se utilizam da inovação tecnológica com máquinas mais potentes, capazes de realizar um trabalho no qual antes eram necessários vários funcionários e, atualmente, com este avanço, muitas vezes apenas um profissional é suficiente para executar diversas tarefas. A inovação organizacional, com trabalho em equipe, metas para serem atingidas por todos, terceirização, subcontratação, qualidade total, just-in-time, flexibilização e trabalhadores polivalentes, por exemplo, fazem com que os trabalhadores da área executem suas tarefas em situação precarizada, contraindo problemas para sua saúde física e mental, que muitas vezes se tornam permanentes. Dentre esses problemas, podemos citar o estresse sofrido, por causa das cobranças e controle das empresas sobre seus funcionários, a fim de alcançar melhor qualidade nos serviços prestados.

As novas formas de gestão do trabalho fazem com que haja maior flexibilização, de forma que os trabalhadores precisam adaptar-se às condições de salários, horários, localização, equipamentos, entre outras coisas, para permanecer no mercado de trabalho. Mas como consequência disso, tem seus direitos precarizados, surgindo assim as preocupações e as doenças que acometem a saúde física e mental da operadora de teleatividade, como será mostrado através de

algumas entrevistas realizadas. Este profissional possui direitos e deveres, por isso deve haver uma maior fiscalização e controle por parte do Estado para que as normas existentes possam ser cumpridas tanto por empresas públicas como privadas e as operadoras possam executar suas tarefas em um ambiente de trabalho, mais seguro, evitando assim, os problemas de saúde adquiridos, devido à insalubridade e outros fatores que rodeiam o ambiente de trabalho deste profissional.

O objetivo deste trabalho então é mostrar como as mudanças no mundo do trabalho podem interferir de maneira significativa na vida dos profissionais de teleatividade, causando-lhes problemas de saúde com danos muitas vezes irreversíveis e entender as causas de diversas doenças adquiridas no ambiente de trabalho, especificamente nos *call centers*, o que é feito para evitá-las e as consequências dessas doenças em outras áreas da vida da operadora. Tem como objetivos específicos:

- Entender as causas das doenças adquiridas no ambiente de trabalho, seus efeitos na saúde física e mental da operadora de teleatividade e em suas diversas relações sociais;
- Contribuir para que haja uma legislação específica que proteja essa trabalhadora dos danos causados por seu ambiente de trabalho;

A metodologia utilizada para a realização deste trabalho foi o estudo exploratório a partir de pesquisa bibliográfica e de entrevistas com quatro mulheres, jovens, que trabalham/trabalharam em centrais de atendimento e com escolaridade de nível médio. Para garantir o anonimato, as entrevistadas aparecem no trabalho com nomes fictícios e sua realização objetivou melhor conhecer esta atividade na percepção das próprias trabalhadoras de teleatividade que relataram sobre a função, as doenças adquiridas, o ambiente de trabalho e o relacionamento com os superiores.

Além das entrevistas, foi realizada pesquisa sobre a história da profissão, sua regulamentação, as condições de trabalho e perfil da operadora.

O TCC está estruturado em dois capítulos. No primeiro é abordada a crise do Fordismo e a Reestruturação Produtiva. O segundo capítulo trata, então, do tema principal que é a teleatividade, suas características e os agravos provocados na

saúde da trabalhadora por essa atividade. Ao final, na conclusão, são propostas algumas alternativas de melhorias, a fim de diminuir os danos causados à saúde da trabalhadora.

1.DA CRISE DO FORDISMO À REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

O Fordismo teve seu início em 1914, quando Henry Ford introduziu o dia de oito horas e cinco dólares como prêmio para os trabalhadores da linha de montagem de carros. As inovações tecnológicas e organizacionais de Ford eram extensão de tendências bem estabelecidas. Ford fez um pouco mais que racionalizar velhas tecnologias e uma detalhada divisão do trabalho preexistente. Os princípios da Administração Científica, de F.W.Taylor, foram publicados em 1911 e a separação entre gerência, concepção, controle e execução já estava bem avançada em muitas indústrias. Em Ford, o que havia de especial era seu reconhecimento de que produção de massa significava consumo de massa, um novo sistema de reprodução da força de trabalho. O líder comunista Antônio Gramsci, em seus *Cadernos do Cárcere*, extraiu a implicação de que o americanismo e o fordismo eram equivalentes ao “maior esforço coletivo até para criar, com velocidade sem precedentes, e com uma consciência de propósito sem igual na história, um novo tipo de trabalhador e um novo tipo de homem”. Os novos métodos de trabalho “são inseparáveis de um modo específico de viver e de pensar e sentir a vida”. Na visão de Gramsci, questões de sexualidade, de família, de formas de coerção moral, de consumismo e de ação do Estado, vinculavam-se ao esforço de forjar um tipo particular de trabalhador “adequado ao novo tipo de trabalho e de processo produtivo”. Ford acreditava que o novo tipo de sociedade poderia ser construído com a aplicação adequada ao poder corporativo. O propósito do dia de oito horas e cinco dólares era obrigar o trabalhador a adquirir a disciplina necessária à operação do sistema de linha de montagem de alta produtividade e também dar aos trabalhadores renda e tempo de lazer suficientes, para consumir os produtos produzidos em massa que as corporações fabricavam em quantidades cada vez maiores. (HARVEY, 2009, p. 122 e 123).

Houve dois principais impedimentos à disseminação do fordismo nos anos entre guerras: o estado das relações de classe no mundo capitalista dificilmente era propício à fácil aceitação de um sistema de produção que se

apoiava tanto na familiarização do trabalhador com longas horas de trabalho rotinizado, exigindo pouco das habilidades manuais tradicionais e concedendo um controle quase inexistente ao trabalhador sobre o projeto, o ritmo e a organização do processo produtivo. A rotatividade da força de trabalho de Ford mostrou-se impressionantemente alta. (HARVEY, 2009, p. 124)

A derrota dos movimentos operários radicais que ressurgiram no período pós-guerra imediato preparou o terreno político para os tipos de controle do trabalho e de compromisso que possibilitaram o fordismo. (HARVEY, 2009, pág. 125)

O fordismo foi consolidado e expandido no período de pós-guerra. (HARVEY, 2009). Mas nem todos eram atingidos pelos benefícios do fordismo, pois havia insatisfação, mesmo no auge do sistema. Alguns setores de alto risco dependiam de baixos salários e de fraca garantia de emprego. As desigualdades explícitas produziam tensões sociais e movimentos sociais pelos excluídos, onde esses movimentos focavam no modo pelo qual raça, gênero, etnia determinavam quem acessava ou não o emprego privilegiado. Sendo assim, também não acessavam o consumo de massa. O Estado deveria garantir um salário adequado para todos ou realizar ações que amenizassem as desigualdades e combatessem a exclusão das minorias.

Devem-se acrescentar a isso todos os insatisfeitos do Terceiro Mundo com um processo de modernização que prometia desenvolvimento, emancipação das necessidades e plena integração ao fordismo, mas que na prática promovia a destruição de culturas locais, muita opressão e numerosas formas de domínio capitalista em troca de ganhos bastante pífios em termos de padrão de vida e de serviços públicos..”(HARVEY, 2009, pág. 133)

O Fordismo representa uma mudança importante no mundo do trabalho, pois ele fortaleceu a identidade da classe trabalhadora, com a massificação das linhas de montagem em todos os processos produtivos. Isto aconteceu também por obrigarem milhões de pessoas, com origem, raça, idade e sexo diferentes, a um convívio cotidiano em grandes unidades de produção e em constante colaboração entre si, estendendo-se no enfrentamento de problemas comuns aos trabalhadores.

As péssimas condições de trabalho fazem com que aumentem os acidentes no emprego. Os danos à saúde física e mental, provenientes da insegurança dos locais de trabalhos, aliados às agressões ao meio ambiente, favoreceram crescentes contestações ao modelo fordista. Ainda segundo Harvey (2009) também contribuíram para a crise do fordismo fatores como: os impactos dos choques do petróleo na economia ocorrido em 1973; o surgimento da concorrência japonesa,

com sua nova concepção de gestão e produção automobilística; mudanças tecnológicas; fusões e incorporações de empresas; desigualdades entre os setores de trabalho no interior do sistema fordista; surgimento de novas necessidades no que se refere ao consumo.

Conforme ressalta Salim (2003), as novas formas de organização do trabalho associadas ao processo de reestruturação produtiva configuram-se como resposta à crise de realização capitalista ocorrida no modelo anterior, caracterizado pela generalização dos princípios tayloristas-fordistas.

A reestruturação produtiva é um fenômeno ligado à globalização. Caracteriza-se por dois elementos: a inovação tecnológica e a inovação organizacional. A primeira baseia-se na microeletrônica e a segunda está baseada na terceirização, *Just-in-time*, *kanban*, trabalho em equipe, qualidade total etc.

Ao lado da redução do emprego direto e da maior subcontratação de trabalhadores, as novas relações de produção e formas de gestão se traduzem em alterações tanto na organização da produção – “*just in time*, *layout*, logística, redução do tamanho da planta, terceirização e parcerias com fornecedores” – como na organização interna do trabalho, “com redução de hierarquia, trabalho em *ilhas*, trabalho mais qualificado no núcleo estável e pouco qualificado nas atividades secundárias”. (Pochmann, 1999:35-36, apud Salim, 2003, p. 13)

A reestruturação produtiva começa a se desenvolver no Ocidente a partir da década de 70 e veio com a chamada "Terceira Revolução Industrial", que tem como paradigma o modelo Toyotista. A acumulação flexível foi marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo, num período de reestruturação econômica e de reajustamento social e político, apoiando-se na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Surgiram novos setores de produção, novos mercados e também taxas intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. (HARVEY, 2009, pág. 140). Ainda segundo Harvey, houve uma radical reestruturação no mercado de trabalho: tornou-se volátil, com grande competição e estreitas margens de lucro. Além disso, os patrões se aproveitavam do enfraquecimento do poder dos sindicatos e da mão de obra excedente, para impor regimes e contratos de trabalho mais flexíveis. Pode-se dizer que, com a linha de produção, os empresários encontraram a forma "perfeita" de superexploração da força de trabalho. Mas essa forma "perfeita" acarreta problemas de saúde em milhões de trabalhadores. Para se manter a disciplina e o aumento da produção, utilizou-se cada vez mais a repressão e a rotatividade no

emprego, crescendo a resistência operária ativa e passiva (como exemplos greves e baixa produtividade, respectivamente). Outra questão importante desses conflitos é o controle do saber do trabalhador. Por mais que o trabalho seja alienado e mecânico, o ser humano tende a ser criativo e melhorar o dia-a-dia do trabalho, buscando formas de minimizar o estresse do ambiente onde executa suas atividades, maneiras estas que podem ser desde um momento de descontração rápido durante a execução delas, até um período fora do local de trabalho com os colegas, onde contam suas experiências e procuram juntos outras maneiras de melhorar a estada no local de trabalho ou até mesmo os momentos em que decidem realizar a atividade vagarosamente, para amenizar o estresse e de uma certa forma “descansar” em meio ao trabalho.

1.1 O MODELO TOYOTISTA DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

Desenvolvido no Japão na empresa Toyota de 1950 a 1970, o toyotismo se constituiu como o principal modelo da reestruturação produtiva. É também chamado de acumulação flexível por causa da flexibilidade, pois diferente do fordismo, um mesmo trabalhador agora é responsável por diversas funções, executando-as conforme as necessidades da empresa. Seu sucesso combinou repressão com cooptação. Conforme cita Teresinha Martins dos Santos Souza, em seu artigo “Os laços da violência e do poder: o assédio moral no trabalho” (2011), esta nova fase da acumulação capitalista, é nomeada diferentemente por teóricos distintos, como toyotismo, ohnismo, acumulação flexível etc. e se constitui como a expressão mais ousada da nova fase do capital. Souza (2011) também diz que

...mudanças ocorridas no modo de organizar a produção engendraram toda uma nova sociabilidade no interior das fábricas, o Ocidente começa também a implantá-lo, com pequenas modificações, tentando copiá-lo e adaptá-lo às diferenças culturais dos países. Modificações estas que tinham caráter tanto objetivo quanto subjetivo. Objetivamente se desenhava um novo chão da fábrica, com o trabalho em “ilhas” substituindo a correia taylorista; no lugar do operário-massa automatizado e embrutecido, entra o/a novo/a trabalhador/a, versátil e polivalente, para exercer várias funções ao mesmo tempo. (SOUZA, 2011. p. 417)

Os traços básicos que constituem o toyotismo são:

- a produção sob o toyotismo é voltada e conduzida pela demanda;
- para atender às exigências individualizadas do mercado, no melhor tempo e com melhor qualidade, a produção deve ser sustentada num processo produtivo

flexível, de forma que um operário opere várias máquinas (polivalência, transformando os trabalhadores em multifuncionais);

- o trabalho passa a ser realizado em equipe. Nesse modelo há uma horizontalização, reduzindo o âmbito de produção da montadora e estendendo-se às subcontratadas a produção de elementos básicos, propagando-se intensamente o kanban, o *Just-in-time*, a flexibilização, a terceirização, a subcontratação, o controle de qualidade, entre outros;

- o sistema Toyota supõe uma intensificação da exploração do trabalho, pois os operários atuam com várias máquinas ou pelo sistema de luzes, que possibilitam ao capital intensificar o ritmo produtivo do trabalho (luz verde = funcionamento normal; luz laranja = intensidade máxima e vermelha = há problemas);

- flexibilização dos trabalhadores, com um número mínimo, ampliando-se através de horas extras, trabalhadores temporários ou subcontratação.

O toyotismo foi um novo modelo produtivo onde a fabricação passou a não prezar mais pela quantidade, mas pela eficiência, ou seja, a produção varia de acordo com a demanda. Foi uma resposta à crise do fordismo dos anos 1970. A partir desta década a reestruturação produtiva de base toyotista se estende a outros países do mundo. Com a acumulação flexível houve um aumento das terceirizações, do desemprego, diminuíram os salários e houve uma maior precarização do trabalho. Salim em seu texto “Doenças do trabalho – exclusão, segregação e relações de gênero (2003)” faz a seguinte observação:

ante a verticalização das empresas, promove-se a terceirização quando várias atividades passaram a ser externalizadas, possibilitando maiores trocas intersetoriais, a diversificação e ampliação do Setor Serviços, o enxugamento do quadro de pessoal das grandes empresas, etc. Ainda na direção do aprofundamento da divisão do trabalho social, novos segmentos, refletindo a necessidade de rever custos e reduzir pessoal, indicam uma presumível *terceirização da terceirização* – a chamada quarteirização – que implica o concurso de novas empresas para gerenciar atividades que foram terceirizadas (SALIM, 2003, p.12)

O desemprego estrutural é resultante da crise e atinge o mundo em escala global, aumentando o subproletariado, o trabalho precário e o assalariamento no setor de serviços, incorporando o trabalho feminino e excluindo os mais jovens e os mais velhos. O corte nas despesas salariais das empresas, por meio da redução de

salários e das demissões em massa, é uma das principais formas de reajuste estrutural frente à necessidade de menores custos. As inovações tecnológicas, ao pouparem mão de obra, também cumprem o mesmo papel. Essa visão conservadora do papel do trabalho no processo produtivo no Brasil trouxe como resultado uma maior flexibilização do mercado de trabalho na década de 90. Ainda segundo Souza (2011),

os/as trabalhadores/as, comandados/as pelo capital, conversam entre si, partilham opiniões e (podem) se reconhecem como iguais, vivendo a mesma situação, o que representa perigo para o capital. Torna-se necessária a gestão/controle da força de trabalho, não apenas como distribuição técnica de tarefas e equipamentos, mas, principalmente, como forma de controlar (eufemisticamente denominado de gerir) a força de trabalho, impedir sua união e sua sublevação, isto é, torna-se necessário o exercício do poder, pelo capital e/ou em seu nome. (SOUZA, 2011, p.419)

Em síntese, o capitalismo reestruturou sua forma de produzir, agir e administrar, conseguindo aumentar a lucratividade e o poder às custas de demissões, maior exploração e sofrimento dos trabalhadores. Portanto, a opressão dos trabalhadores se intensificou, atingindo um grau de eficiência historicamente novo, ao mesmo tempo em que o trabalho foi precarizado. (Barreto & Heloani, 2013, p. 110).

2. O TRABALHO NA TELEATIVIDADE E SUA RELAÇÃO COM A SAÚDE

Neste capítulo estudaremos a história da teleatividade, como foi evoluindo ao longo do avanço e surgimento de novas tecnologias como o aparecimento do telefone no Brasil e no mundo. Veremos como a teleatividade é aplicada dentro das organizações e suas principais definições.

Vejamos o conceito de trabalho. Trabalho é a transformação de matérias naturais em produtos que atendem às necessidades dos membros (homens e mulheres) da sociedade (Netto e Braz, 2008). De acordo com Karl Marx, em seu livro O Capital,

o trabalho é um processo entre o homem e a natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a Natureza. Ele mesmo se defronta com a matéria natural como uma força natural. Ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporalidade, braços e pernas, cabeça e mão, a fim de apropriar-se da matéria natural numa forma útil para sua própria vida. Ao atuar, por meio desse movimento, sobre a Natureza externa a ele e ao modificá-la, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza. (MARX, 1996, p. 282)

Observamos que o conceito de trabalho mostra como essa atividade transforma o homem, através da transformação das matérias primas; ele controla o processo de trabalho, pois utiliza as forças naturais de seu corpo para transformar essa matéria em algo útil para sua vida.

Segundo a ABT¹ – Associação Brasileira de Telesserviços, *Telemarketing* “é toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de marketing”. Ruy Braga propõe a utilização do termo ‘teleatividade’, por parecer mais afinado com o tipo de trabalho em questão (Braga& Antunes, 2009), pois se trata de uma forma de atividade de produção e não simplesmente de chamada ou contato telefônico.

Já em 1975, sete milhões de consumidores americanos recebiam chamadas telefônicas com a abordagem voltada para perguntas, ofertas ou vendas. Três milhões de consumidores eram receptivos e concordavam em ouvir. Em 1980 nasce

¹ ABT- WWW.abt.org.br

o termo *Telemarketing*, sendo esta uma das ferramentas mais importantes de *marketing*.

A primeira atividade envolvendo teleatividade ocorreu com o catálogo de telefones Páginas Amarelas do jornal *O Estado de S. Paulo*. Donas de casa em sua maioria eram contratadas para atuarem em casa com planilhas e telefones fornecidos pelo jornal, o que caracteriza a teleatividade ativo (Oliveira, 2011). Com o tempo as pequenas empresas começaram a adotar a teleatividade para aumentar sua força de vendas. Na década de 1990, houve a expansão das telecomunicações, o desenvolvimento da informática, a privatização e o lançamento do Código de Defesa do Consumidor, que foram fatores básicos para o crescimento da teleatividade.

Em 1997, criou-se a LGT – Lei Geral das Telecomunicações (Lei 9.472, de 16/07/1997) para a organização dos serviços de telecomunicações, reestruturando a destituída Telebrás, incentivando a competitividade no setor. A LGT também criou um importante órgão para o país, que foi a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, entidade responsável pela regulamentação do setor e monitoramento da qualidade dos serviços prestados. Ao final do século XX surgiam os *Call Centers*, integrando computador, fax, internet e base de dados sobre produtos e clientes.

Com o amadurecimento da teleatividade no país, as oportunidades de emprego começaram a crescer, já que mais pessoas passaram a comprar por telefone. Segundo o Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos (Sintelmark)² a estimativa é que o número de empregados mantenha o crescimento anual de 11%, índice parecido ao verificado nos últimos doze anos.

2.1 SURGIMENTO DA TELEATIVIDADE NO BRASIL E NO MUNDO

De acordo com o conceito dado pela NR 17 - Norma Regulamentadora 17, em seu anexo II,

o trabalho de *Telemarketing*/Teleatendimento é aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio

² SINTELMARK- (<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>)

da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.(BRASIL, Norma Regulamentadora nº 17, 2011)

Temos ainda, o conceito de *Call Center*: ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador (BRASIL, Norma Regulamentadora nº 17, 2011). As centrais de atendimento operacionalmente se caracterizam pela conectividade entre telefonia e informática; pela organização de trabalho com parcelamento das tarefas, rígido controle hierárquico, seguida de avaliação da atividade como medida de produtividade para definição dos salários.

(MONTEIRO, 1999 apud OLIVEIRA, 2011)

As centrais de atendimento agrupam uma grande variedade de atividades. Essas atividades vão da assistência à enquete por telefone, à teleatividade, passando por atividades de gestão comercial. (RUZZA, 2002 apud OLIVEIRA, 2011). Em artigo publicado no Caderno CRH (2008), a teleatividade se distingue do antigo trabalho de telefonista. Até o final dos anos 1980, a telefonista caracterizava-se predominantemente pelo atendimento massificado, baseado em *script* memorizado. A partir da década de 1990, a operadora passou a executar um atendimento inicial ao cliente, menos complexo. No caso de uma questão mais complexa, a ligação deveria ser encaminhada a outra atendente mais qualificada. Recentemente, seria possível afirmar que a atividade envolve novas competências: as teleoperadoras possuem ou precisariam possuir capacidade de solucionar dúvidas do cliente sem transferir esse atendimento para outros setores.

No início, o termo teleatividade era conhecido apenas como vendas por telefone; mais tarde, passou a identificar outras ações, principalmente o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC. (Oliveira, 2011). Na teleatividade utiliza-se um texto base chamado *Script*, sendo este uma espécie de roteiro a ser seguido para atingir um determinado objetivo. Seu uso estrito e controlado é uma tentativa de padronização e aceleração dos atendimentos. (Oliveira, 2011). No *Call Center* os operadores são divididos em equipes de até 20 pessoas, com um supervisor coordenando os trabalhos. Cada um fica em um Ponto de Atendimento – P.A. – contendo um computador e um *headset*, para realizar o atendimento e registrar as informações no sistema. Os novos operadores quando chegam são colocados junto

com os mais antigos para conhecerem os procedimentos, após um treinamento teórico; são chamados de “carrapatos”, pois ficam com outro *headset*, acoplado para escutar o que o cliente argumenta com o operador, para aprender a realizar o atendimento e conhecer os diversos sistemas. A partir desses conceitos, podemos definir os tipos de teleatividade e como se desenvolvem.

2.1.1 Tipos de teleatividade

Divide-se em três tipos: ativo, receptivo e híbrido.

a) Teleatividade Ativo

Trata-se do estilo no qual os operadores ligam para os clientes ou os possíveis clientes da empresa. Podemos dizer que se chama *Out Bound*, porque a iniciativa da ação se dá de dentro da empresa para fora. A empresa vai até o cliente para obter informação ou efetuar uma venda. Bem diferente do estilo receptivo, no estilo ativo cabe um apelo extra para atrair o interesse do público ao qual se dirigem as ligações, o que inclui a ação da propaganda e da resposta direta.

(<http://callcenteroutbound.blogspot.com.br/2011/06/telemarketing-outbound.html>)

b) Teleatividade Receptivo

É aquele em que a empresa, através de seus operadores, recebe ligações dos clientes para que efetuem uma compra via telefone ou possam tirar suas dúvidas e aprender como utilizar um determinado produto. É também chamado “*In Bound*”, que significa “salto para dentro”, ou seja, a iniciativa se dá de fora da empresa para dentro. Algumas características da teleatividade receptivo:

- O cliente liga para a empresa para receber uma informação ou efetuar uma compra;
- Possui menos objeções (rejeição dos clientes);
- Requer um maior conhecimento do produto ou serviço da empresa pelo operador;
- SAC – Atendimento a clientes/consumidores;
- Agendamento de visitas de representantes, solicitados por clientes ou fornecedores.

(<http://www.operadortelemarketing.com.br/telemarketing-receptivo>)

Este tipo de teleatividade é muito usado pelos clientes para fazer reclamações sobre determinado produto. As ligações devem seguir um padrão de tempo de atendimento e algumas vezes isso não é possível, pois o cliente relata seu problema e o atendente busca a melhor forma de solucionar. Só que acontecem imprevistos, é necessário que se façam análises nos sistemas para descobrir a causa do problema e muitas vezes, isso acarreta em estresse para o cliente e para o atendente, este último precisa manter a calma para que o atendimento seja eficaz.

Apesar de todo estresse causado nessa profissão, essa área é a que mais cresce no mercado da teleatividade, devido ao grande número de empresas que se preocupam com a satisfação dos clientes e dessa maneira buscam realizar pesquisas telefônicas e criar um canal de atendimento onde o cliente possa tirar suas dúvidas e realizar procedimentos sem que seja necessário sair de sua casa.

c) Teleatividade Híbrido

Geralmente neste estilo a empresa realiza tanto teleatividade ativo quanto o receptivo, com a mesma equipe de operadores.

A relação entre produtor e consumidor se dá sob grande tensão, que aparece fortemente na teleatividade (Oliveira, 2011). Segundo ela,

o investimento do trabalhador condiciona quase sempre o uso dos produtos, sendo decisivos a pessoas ou o grupo, pois o investimento de si mesmo é o elemento-chave para o sucesso do serviço, para a produção de resultados. (OLIVEIRA, 2011, p.521)

Conforme podemos observar, o sucesso da empresa depende muito do operador, de seus conhecimentos sobre o produto ofertado e da maneira de como lidar com o cliente, daí a importância do conhecimento, que é adquirido através de cursos rápidos e palestras dentro do *Call Center*, em horário de trabalho. Vemos também o estresse causado por essa atividade, nesses três tipos de teleatividade, concluindo que existe a cobrança de um atendimento eficaz e satisfatório para o cliente e para a empresa, mas muitas vezes, sem o suporte necessário para que o atendente realize essa atividade.

2.2 PERFIL DA OPERADORA E CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO DE TELEATIVIDADE

De acordo com Sakamoto (SAKAMOTO, 2001 apud OLIVEIRA, 2011), o operador deve ter: ensino médio completo; experiência em uso de terminais de informática; agilidade no uso do teclado; conhecimento sobre os produtos oferecidos pela empresa e sobre os sistemas utilizados. As habilidades do operador ideal para uma empresa, segundo ela, seriam: boa compreensão verbal; correta expressão verbal, dicção e vocalização; boa argumentação; conhecimento de ortografia; voz agradável; escuta ativa; capacidade de análise de problemas; capacidade de comunicação; trabalho em equipe; capacidade de aprendizado; tolerância ao estresse; disciplina; sensibilidade interpessoal e empatia. Já os supervisores, são responsáveis pela supervisão, orientação e qualidade das atividades dos operadores. (ZARIFIAN, 2001a apud Oliveira 2011) Deve possuir o seguinte perfil: universitário ou formação superior completa; experiência no uso de terminais informáticos e na área de atendimento: ótimos conhecimentos dos produtos oferecidos pela empresa e sobre os sistemas utilizados. (SAKAMOTO, 2001 apud OLIVEIRA, 2011)

O trabalho de teleatendimento é realizado à distância, através da voz ou mensagens eletrônicas, usando equipamentos de audição e fala e sistemas informatizados de processamento de dados. De acordo com pesquisas do Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos (Sintelmark), a maior parte desses trabalhadores é composta de mulheres jovens, no seu primeiro emprego, com ensino médio completo cursado em escola pública, conforme mostra o quadro a seguir.

ESCOLARIDADE

71% COM NÍVEL MÉDIO COMPLETO

19% COM NÍVEL SUPERIOR INCOMPLETO

10% CONCLUÍRAM A FACULDADE

IDADE – 55% SÃO JOVENS ENTRE 18 E 25 ANOS

OPORTUNIDADE – 45% ESTÃO NO PRIMEIRO EMPREGO

SEXO - 69% SÃO MULHERES

SALÁRIO MÉDIO – R\$ 951,00*

Fonte: <http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>

*Sinttel –RJ – Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Rio de Janeiro

Observa-se que é o primeiro emprego de muitos jovens e que é composta por maioria feminina. A maioria desses operadores atua em empresas terceirizadas e as principais funções do setor de *Contact Center* são operador, auditor, monitor, supervisor, instrutor, coordenador de atendimento, gerente operacional, gerente de cobrança, gerente comercial e gerente de tecnologia. As mulheres são consideradas mais apropriadas – e não mais qualificadas - para essa tarefa em decorrência de atributos pessoais, construídos mediante estereótipos sexistas – como ‘voz mais suave’, ‘convincente’; ‘são mais disponíveis para ouvir’, ‘mais pacientes’, ‘têm mais jeitinho para lidar com clientes irritados’, acrescentando-se o fato

de a voz feminina ser considerada 'mais confiável' para realizar operações bancárias à distância (SEGNINI, 2001 apud OLIVEIRA, 2011).

Segundo o Sintelmark e o Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (Sintratel), as empresas têm vagas abertas todas as semanas devido à alta rotatividade, por diversas razões, onde podemos citar uso da profissão para se conseguir outros empregos, já que para muitos jovens o fato de algumas empresas não exigirem experiência é uma oportunidade para ingressar no mercado de trabalho e conseguir vagas em outras áreas de seu interesse. Outro motivo dessa rotatividade são as melhores ofertas em outras empresas do mesmo segmento. De acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho 2013/2014 do Sinttel-Rio, o salário do operador de telemarketing/teleatendimento é de R\$ 951,71, a partir de 1º de maio de 2013 (<http://www.sinttelrio.org.br/UploadPost/arquivos/CCT%20SINFAC.pdf>).

A jornada de trabalho na maioria das vezes é de 6 (seis) horas diárias, mas em algumas empresas (cobrança, por exemplo) já estão implantando o sistema de trabalho de 8 (oito) horas diárias, com folgas aos sábados e domingos. Muitas empresas oferecem oportunidades de crescimento, conforme o desempenho, determinação e esforço do empregado. Em termos de formação e experiência, segundo a CBO³, o acesso a essas ocupações requer o ensino médio completo até o ensino superior incompleto, seguidos de cursos básicos de qualificação. A qualidade da voz e da audição são requisitos para o trabalho e, em poucas semanas, o profissional estaria apto ao desempenho pleno das atividades. Como competências pessoais, a CBO destaca: qualidade vocal, clareza de dicção, capacidade de expressão oral, compreensão oral (saber ouvir), capacidade de compreensão e expressão escrita, de registro de informações com precisão, paciência, autocontrole, poder de persuasão, empatia, agilidade no atendimento e agilidade de digitação. Além disso, é preciso ter capacidade de administrar conflitos e de ser objetivo para tomar decisões, visto que, em muitos casos, trabalha-se sob pressão.

A profissão de operador de teleatividade só passou a ter regulamentação específica no início de 2007. Mesmo com todas as dificuldades, problemas enfrentados e reclamações dos operadores, pesquisas indicam que essa é uma das

³ A Classificação Brasileira de Ocupações - CBO - É a ordenação das várias categorias ocupacionais, tendo em vista a analogia dos conteúdos de trabalho e as condições exigidas para o seu desempenho.

profissões que mais tem crescido. Segundo reportagem do Jornal Extra, numa pesquisa para saber quais são as áreas que mais contratam no estado do Rio de Janeiro, em 2012 e 2013. Segundo o presidente da Fundação de Apoio à Escola Técnica (Faetec), Celso Pansera, quem estava no topo da tabela em 2012 era a área de beleza e estética e a teleatividade ficava em 8º lugar. Mas em 2013 a situação foi bem diferente: a teleatividade passou a ocupar o 1º lugar. De acordo com a reportagem, isso ocorreu por causa da inauguração de uma grande empresa do ramo, no estado.

Cerca de 550 mil operadores, segundo o Sintelmark, atuam em empresas terceirizadas, sendo 350 mil em São Paulo, enquanto 850 mil trabalham em setores de *Call Center* próprios das empresas. Cerca de 45% dos teleoperadores atuam em serviço de atendimento ao cliente (SAC), enquanto 22% trabalham em tele vendas, 23% em recuperação de crédito e 10% em outras atividades⁴.

Cada empresa utiliza um tempo padrão para atendimento ao cliente, chamado de tempo médio de atendimento (TMA), que varia de um minuto e quarenta e três segundos a três minutos (Oliveira, 2011). A maior parte dos *Call Centers* é terceirizada. Os supervisores, dentre outras funções exercidas, também monitoram os operadores de forma a motivá-los para atingirem metas, tanto da empresa, como das equipes. O setor de monitoria realiza escutas aleatórias das ligações e emite avaliações individuais que indicam a qualidade do atendimento de acordo com os parâmetros definidos pela empresa. Esses parâmetros são: TMA; rapidez na identificação da demanda do cliente; qualidade no atendimento; adequação ao script; erros fatais (informações incorretas repassadas aos clientes); solução da chamada no primeiro contato; absenteísmo, entre outras coisas. (FERREIRA, 2004 apud OLIVEIRA, 2011) Dessa forma, observa-se a reestruturação produtiva em ação: salários baixos, condições de trabalho precárias e trabalhadoras sendo exploradas de forma maquiada, ou seja, são “motivadas” a atingirem metas em troca de pequenas premiações, como por exemplo, passeios, ingressos para cinema, dentre outros, mas não há aumento de salário nem melhorias nas condições de trabalho, dificultando cada vez mais o trabalho da operadora e ainda estimulando a competição entre os colegas que passam a se importar consigo mesmos, não

⁴ <http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>

atentando para a coletividade, no sentido de se unirem e lutarem por seus direitos dentro da empresa. Tudo isso mostra também como as empresas controlam as operadoras sem que muitas vezes elas percebam: através de “premiações” por atingirem metas, fazendo com que aumente a competitividade entre os colegas e consequentemente, o estresse que não é provocado só pelo atendimento em si, mas também pelas condições de trabalho, pelo controle total de tudo que ela faz e que acaba afetando as relações interpessoais.

2.3. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NAS TELEATIVIDADES E SEUS IMPACTOS NA SAÚDE DAS TRABALHADORAS

Neste tópico, vamos falar dos problemas de saúde que afetam a vida da operadora de teleatividade, causados pelas condições precárias de trabalho e também pelo assédio sofrido pelas operadoras, acarretando danos em diversas áreas de sua vida.

Segundo o Centro Estadual de Referência em Saúde do Trabalhador – CEREST

a saúde do trabalhador constitui uma área da Saúde Pública que tem como objeto de estudo e intervenção as relações entre o trabalho e a saúde. Seus objetivos prioritários são a promoção e a proteção do trabalhador, traduzida nas ações de vigilância dos riscos presentes nos ambientes e condições de trabalho, bem como a vigilância dos agravos (acidentes e doenças) decorrentes. Preocupa-se também com a organização e prestação dos serviços assistenciais aos trabalhadores vitimados com agravos decorrentes do trabalho, compreendendo procedimentos de diagnóstico, tratamento, notificação e reabilitação de forma integrada e regionalizada no SUS. Trabalhadores são todos os homens e mulheres que exercem atividades para sustento próprio e/ou de seus dependentes, qualquer que seja sua forma de inserção no mercado de trabalho, nos setores formais ou informais da economia. Estão incluídos nesse grupo os indivíduos que trabalharam ou trabalham como empregados assalariados, trabalhadores domésticos, trabalhadores avulsos, agrícolas, autônomos, públicos, cooperativados e empregadores – particularmente, os proprietários de micro e pequenas unidades de produção. São também considerados trabalhadores aqueles que exercem atividades não remuneradas – habitualmente em ajuda a membro da unidade domiciliar que tem uma atividade econômica, os aprendizes e estagiários e aqueles, temporária ou definitivamente, afastados do mercado de trabalho por motivo de doença, aposentadoria ou desemprego. As ações de Saúde do Trabalhador têm como foco as mudanças nos processos de trabalho que contemplem as relações saúde-trabalho-doença em toda sua complexidade, por meio de uma atuação interdisciplinar, intersetorial e multiprofissional. (BRASIL. Saúde do Trabalhador).

O processo de exploração da força de trabalho das operadoras de teleatividade é algo bastante complexo. Oliveira (2011) mostra que as operadoras

estão submetidas a mecanismos de controle de tempo, do conteúdo da informação prestada e dos resultados obtidos. Segundo relatos de pessoas que trabalharam em uma empresa de teleatividade, coletados a partir de entrevistas que serão apresentadas mais adiante, as operadoras são exploradas ao máximo e não possuem tempo suficiente para fazer uma das mais importantes refeições do dia, de maneira adequada. Isso muitas vezes, faz com que ela se alimente mal ou muito rápido (por causa do tempo que é muito curto) e adquira doenças como gastrites e úlceras. Segundo elas, quando as empresas recebem alguma denúncia anônima de problemas ocorridos no local de trabalho, mascaram a real situação, escolhendo as “melhores e mais certinhas” operadoras para responder às perguntas realizadas pelos fiscais do trabalho. Sempre para mostrar que a empresa respeita o trabalhador e que zela por sua saúde. Mas na verdade, muitas normas são infringidas e esses fatores levam a operadora a um nível de sofrimento muito alto. Relataram ainda que trabalham sob pressão, têm sua saúde afetada de tal forma que começam a sentir vontade de voltar para casa no mesmo instante em que entram no *Call Center*. Isso porque já se encontra com seu estado emocional abalado o que tende a piorar a cada dia.

De acordo com o Ministério da Previdência Social⁵, são as doenças profissionais, aquelas produzidas ou desencadeadas pelo exercício do trabalho peculiar a determinado ramo de atividade, conforme disposto no Anexo II do Regulamento da Previdência Social – RPS, aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999; e as doenças do trabalho, aquelas adquiridas ou desencadeadas em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e com ele se relacione diretamente. (<http://www.previdencia.gov.br/estatisticas/aeat-2012/estatisticas-de-acidentes-do-trabalho-2012/subsecao-a-acidentes-do-trabalho-registrados/>).

O Brasil é o quarto colocado mundial em número de acidentes fatais do trabalho. De acordo com o governo, é registrada, no País, cerca de uma morte a cada 3,5 horas de jornada diária e são gastos mais de R\$ 14 bilhões por ano com acidentes de trabalho. (<http://www.brasil.gov.br/defesa-e-seguranca/2013/04/acoes-marcam-o-dia-mundial-da-seguranca-e-saude-no-trabalho>). Dentre as principais

⁵ <http://www.previdencia.gov.br/a-previdencia/saude-e-seguranca-ocupacional/>

doenças do trabalho estão as LER/DORT que ocorrem quando os trabalhadores realizam movimentos repetitivos e são obrigados a manter certas posturas por tempo prolongado, especialmente, em linhas de montagem, frigoríficos, teleatendimento, corte de cana, caixas. Há uma relação direta com a organização do trabalho e um desgaste psíquico, tanto relacionado com a pressão e o ritmo exigido como pelo sofrimento que a doença traz. Os principais sintomas são dor, formigamento e dormência que podem atingir mãos, punhos, braços e ombros, além de fraqueza e cansaço. O gênero interfere no processo e na organização do trabalho. As mulheres sofrem a intensificação da repetitividade das tarefas, pois atendem mais clientes e entram com mais dados em uma mesma jornada de trabalho, aumentando o uso das estruturas osteomusculares, elevando os riscos de Ler para esse grupo (GOULART, 2002 apud OLIVEIRA, 2011). De acordo com a descrição da Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo, LER (no Brasil foram primeiramente descritas como tenossinovite ocupacional) é

um conjunto de afecções que podem acometer tendões, sinovias, músculos, nervos, fâscias e ligamentos, isolada ou associadamente, com ou sem degeneração de tecidos, atingindo principalmente, porém não somente, membros superiores, região escapular, pescoço, sendo de origem ocupacional e decorrente, de forma combinada ou não de: uso repetitivo de grupos musculares, uso forçado de grupos musculares e manutenção de postura inadequada. (SES-SP, 1992)

Acredita-se que o tempo médio de atendimento estipulado pelas empresas, conhecido por TMA, limita o serviço e, conseqüentemente, deixa os consumidores insatisfeitos, além de manter o controle do tempo em que a operadora atende suas ligações, aumentando o estresse da mesma, caso esse tempo ultrapasse o estipulado. Algumas operadoras de teleatividade relatam que os supervisores passam informações gritando, de suas unidades de trabalho, ordenando que as operadoras diminuam o tempo de atendimento resolvendo rapidamente o problema. Segundo as entrevistadas, isso causa uma grande tensão, muitos são novatos, ficam nervosos e não conseguem realizar com qualidade seu atendimento o que faz com que essa situação gere uma série de problemas, dentre eles perseguições por parte dos supervisores.

Devido às dificuldades enfrentadas no ambiente de trabalho, começam a surgir os problemas de saúde mental, como a depressão, que é muito frequente entre as operadoras, que se sentem inferiores às colegas e até acabam se afastando do trabalho porque acham que a culpa de estar com aquela doença é

somente sua, sentem-se desmotivadas. Quando esta operadora que se afastou volta ao trabalho, muitas vezes, é vista pelos superiores como “aquela que não quer nada com o trabalho” e acaba sendo vista como uma operadora “malandra” que inventa dores e doenças para não trabalhar. As principais doenças adquiridas por operadores de teleatividade no local de trabalho são: LER, DORT, perda de audição, sinusites, rinites, perda da voz, problemas ergonômicos, principalmente na coluna devido a má postura e muitas horas sentado, cefaleias, bursite, estresse, depressão, síndrome do pânico, síndrome do túnel do carpo, otite, lombalgia, esta, segundo informações encontradas no site lerdort.com.br, é a segunda maior causa de consultas médicas e considerada hoje como uma das grandes causas de absenteísmo nas indústrias.

Segundo a Área Técnica de Saúde do Trabalhador⁶, do Ministério da Saúde (2006), essas doenças ocorrem devido ao estabelecimento de metas e produtividade considerando suas necessidades, particularmente de qualidade dos produtos e serviços e aumento da competitividade de mercado, sem levar em conta os trabalhadores e seus limites físicos e psicossociais. A Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo informa que

as lesões por esforços repetitivos (LER) ou distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) são grandes desencadeadores de discriminações. Devido ao grande avanço tecnológico e a necessidade cada vez mais de aumento de produção e, conseqüente aumento de lucro, as empresas exigem de seus trabalhadores ritmos de trabalho, de produção cada vez mais excessiva, sem se preocupar com as condições físicas e mentais de seus funcionários. (SES-SP, 1992)

É importante lembrar também que a dor decorrente da LER é forte e constante e, no entanto, subjetiva e individual. Ela não é aparente, mas traz sérios desconfortos no desempenho das atividades laborais e estão entre as doenças mais incidentes entre as operadoras de teleatendimento.

Uma das características observadas entre as operadoras é que em algumas empresas ao invés de denominá-las como operadoras de teleatividade na Carteira de Trabalho, as contratam como auxiliares/agentes de atendimento, com a intenção de suprimir-lhes o direito aos salários que realmente deveriam receber. Dessa forma, recebem um salário inferior ao estabelecido para a classe. Se o ramo da

⁶ http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo_ler_dort.pdf

teleatividade por um lado abre portas para que muitos jovens que estão à procura do primeiro emprego ou que precisam custear seus estudos ingressem no mercado de trabalho, por outro lado, traz sérios riscos à sua saúde.

As mulheres são bastante afetadas: têm crises de choro e de nervos. Algumas operadoras de teleatividade têm sua pressão arterial elevada, outras adquirem doenças que na maioria das vezes, não tem cura, sendo dessa forma administrada com medicamentos e fisioterapia, como é o caso da Tendinite, onde a operadora só tem duas opções: ou muda de profissão ou convive com a doença. Mas mudar de profissão é algo um pouco complicado para muitas, pois esse é um trabalho que lhes proporciona o tempo necessário para realizar outras atividades, que são essenciais para sua formação e qualificação profissional. Muitas vezes, a doença se agrava de tal forma, que é necessária uma intervenção cirúrgica, como é o caso da Síndrome do Carpo. Tudo porque as operadoras começam a repetir os movimentos de forma automática, ficam quase alienadas, parecendo máquinas que estão ali para simplesmente produzir a mais-valia para o empresário e não recebendo nada mais além de seu salário. Observa-se que a maioria das doenças adquiridas são causadas devido ao grande controle exercido dentro dos *Call Centers*, por supervisores, com a intenção de melhorar cada vez mais, o desempenho de suas equipes, não se importando com o fato de que a operadora precisa realizar seu trabalho com atenção e calma, para que cumpra as metas estabelecidas. Jussara Brito relata que

Os operadores estão submetidos a uma série de mecanismos de controle no trabalho: controle de tempo, do conteúdo da informação prestada e dos resultados obtidos. Os mecanismos que operam o controle são múltiplos: registro de cada atendimento pelos próprios operadores no sistema eletrônico específico e escutas telefônicas dos atendimentos em tempo real pelos trabalhadores da “monitoria” (Oliveira, Rezende e Brito, 2006)

Isso causa uma grande frustração nas operadoras, que muitas vezes se desdobram em cumprir as metas exigidas e no final não tem o devido reconhecimento pelo trabalho realizado.

Sem falar na falta de respeito sofrida quando o supervisor não entende que a operadora está realmente com problemas de saúde e precisa consultar um médico. Dessa forma, é quase proibido ficar doente, pois quem fica doente, na verdade, é visto como aquele não gosta de trabalhar e está inventando motivos para ganhar seu salário e não fazer nada, ficar em casa à toa, inventando doenças que “não

existem”. A consequência é a desmotivação para o trabalho. Essa não é uma característica específica da teleatividade, mas, antes, do atual modelo produtivo que, por operar com um efetivo de pessoal reduzido, precisa ter um controle maior sobre o absenteísmo.

Outro aspecto que também causa problemas de saúde à operadora é com relação ao atendimento aos clientes. O cliente liga para o serviço de que necessita, a ligação entra em uma gravação eletrônica, sem intermediação inicial de um trabalhador, utilizando a Unidade de Resposta Audível (URA), para que o cliente escolha a opção desejada. Ricardo Antunes e Ruy Braga em seu livro “Infoproletários” (2009), explicam que “a partir daí, um menu eletrônico de serviços é oferecido e cada uma das opções desdobra-se em várias outras, otimizando, assim, o atendimento eletrônico e evitando, ao máximo, o serviço feito por pessoas.” Geralmente os clientes escolhem a opção para falar com o atendente. Este é, então, o teleatendimento receptivo. E aí começa todo o problema. Muitas vezes a atendente faz seu trabalho de forma adequada, tentando auxiliar o cliente com suas dúvidas ou dificuldades, mas muitos desses clientes, já estão nervosos devido à demora no atendimento ou problemas com a operadora do produto e não entendem que a operadora de teleatividade é apenas uma trabalhadora daquela empresa. Aham que ela tem por obrigação resolver seu problema imediatamente, sem demoras. O que acontece é que alguns procedimentos são mais demorados, necessitam de prazos para serem resolvidos por outras áreas, que precisam realizar averiguações. Alguns prazos são mais curtos, outros bem mais longos, o que irrita muito mais o cliente e ele descarrega sua irritação na operadora, pois quer uma solução imediata. E o que fazem é ofendê-la, destratá-la como se ela tivesse culpa do que está ocorrendo. Essa situação acaba por afetar a saúde mental da operadora de teleatividade, pois ela tem consciência de que está realizando seu trabalho de forma correta, seguindo as regras da empresa e está passando por uma situação em que não pode defender-se, sendo praticamente obrigada a ouvir as injúrias e ficar calada e com muita paciência. Não pode desligar a ligação, não pode responder o cliente para defender-se, tudo porque está todo o tempo sendo monitorada pelos supervisores e consequentemente ameaçada de levar uma suspensão (acarretando em descontos em seu salário, que é abaixo do estabelecido pelo mercado, de R\$ 951,00, conforme informado no quadro do item 2.2) ou até perder o emprego. Isso faz com que ela entre em estado de depressão, não consiga

trabalhar da mesma forma que está acostumada e acaba diminuindo seu rendimento e prejudicando seu desempenho e o da equipe a qual faz parte. Então começam as cobranças por parte dos supervisores para que melhorem seu desempenho. Além de desmotivar ainda mais a operadora, gera também um sentimento de revolta, já que ela não tem a quem recorrer para se defender. O sentimento de inferioridade, e consequentemente as doenças que a atingem são gerados não porque ela ouve injúrias, mas pelo fato de ouvir todos os dias e em todo o tempo palavras que a fazem sentir-se, muitas vezes, incompetente para realizar seu trabalho. Isso acontece principalmente, por parte dos supervisores.

O local de trabalho deve ter boa iluminação, pois a operadora passa de 6 a 8 horas (dependendo da empresa) em frente ao computador, com fone de ouvido (revezando a cada 1 hora). Dessas 6 a 8 horas, a operadora tem direito a tirar suas pausas, ou seja, intervalos para água, banheiro e almoço, de acordo com a Norma Regulamentadora 17. Nas empresas de 6h/dia, esse intervalo é de 10 minutos para água/banheiro e de 20 minutos para almoço ou lanche. Quando é necessário ou por emergência, a operadora pode tirar uma pausa que não deve ultrapassar 7 minutos (NR 17, item 5.4). Isso é muito complicado, pois existem pessoas que às vezes sentem-se mal ou já possuem problemas renais e que necessitam, às vezes, de mais tempo ou precisam tirar essas pausas com frequência. Mais um problema, pois o supervisor não permite, o que ele chama de “abuso”, por achar que a operadora está brincando ou que não quer saber de trabalhar. Isso gera uma situação de estresse, revolta e que mais tarde poderão também trazer sérios problemas para a saúde física da operadora de teleatividade, como cita Ruy Barbosa e Ricardo Antunes, no livro “Infoproletários”, dizendo que

por permanecer sentado durante todo o tempo de trabalho, há uma relativa preocupação com as questões ergonômicas, visando, dessa forma, minimizar o risco, ao final de um curto período, do operador não conseguir exercer as tarefas prescritas. (ANTUNES, 2009, p. 118)

Se não há condições de trabalho adequadas para a operadora, consequentemente, ela sofrerá com doenças adquiridas (dores na coluna, tendinite, dificuldades de visão devido à má iluminação do local de trabalho, dores de ouvido acarretados pela falta de manutenção do *headset*). Sem falar nos problemas respiratórios devido ao ar condicionado, que além de muito forte, muitas vezes não é realizada a higiene necessária para seu bom funcionamento. Doenças como rinite,

sinusite e até mesmo resfriados e perda da voz, afastam a operadora de seu local de trabalho. Ricardo Antunes e Ruy Barbosa relatam ainda um pequeno depoimento de um gerente de uma empresa de telemarketing, onde ele afirma que

o moral das equipes deve estar sempre em alta. O atendente deve estar sempre disposto e o supervisor é o responsável pela boa atuação do atendente. (2009, p.119)

Para manter essa equipe em alta, o supervisor realiza atividades de monitoramento e também atividades motivacionais como competições entre as equipes e entre os integrantes da própria equipe, como motivação para que alcancem premiações, atinjam as metas da equipe e consequentemente as metas estabelecidas pela empresa. Tudo isso é bom para a empresa e para os superiores que alcançam status, reconhecimento.

O assédio moral também é um grande desencadeador de doenças, pois quanto mais humilhado o trabalhador é por seus superiores, mais ele se sente inferiorizado e incapaz de executar suas tarefas de forma coerente, fazendo com que sua autoestima caia a cada dia até um momento em que ele muitas vezes, entra em depressão, por exemplo, se isolando dos colegas, pois imagina que sempre será o “motivo de chacota” do meio. Segundo Teresinha Martins dos Santos Souza, o assédio moral “refere-se a uma forma opressiva de controle do mundo do trabalho, em que alguém que exerce uma posição hierárquica superior, humilha sistemática e intencionalmente alguém que ocupa uma posição hierárquica subordinada.” Isso mostra como muitos supervisores de *Call Centers* tratam seus subordinados, para alcançar suas metas. De acordo com a NR-17, no item 5.1.2.1, que fala sobre a organização do trabalho,

Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrízes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas. (NR-17)

Muitas operadoras de teleatividade têm a percepção e acabam saindo antes que sua saúde fique pior, mas existem muitas que, devido à necessidade não podem agir da mesma forma que ela e acabam se submetendo às humilhações no trabalho, adquirem doenças e não conseguem realizar tratamento médico, pois são impedidas pelos supervisores, que as ameaçam com troca de horário, perda de

benefícios e até demissão por justa causa, sem que realmente haja um motivo para isto.

Christophe Dejours em seu livro “A loucura do trabalho” (1992), relata que

se a violência da organização do trabalho pode, mesmo na ausência de nocividade dos ambientes de trabalho (por exemplo, nos empregos de escritório), criar doenças somáticas e não apenas psíquicas, é porque o aparelho mental não é apenas um “compartimento” do organismo, simplesmente justaposto à musculatura, aos órgãos sensoriais e às vísceras. A vida psíquica é, também, um patamar de integração do funcionamento dos diferentes órgãos. Sua desestruturação repercute sobre a saúde física e sobre a saúde mental. (DEJOURS, 1992, p.134)

A desestruturação ocorre quando a operadora de teleatividade é submetida às condições de trabalho precárias tanto na parte estrutural no que se refere ao conforto e segurança do ambiente de trabalho, como na parte emocional, pois naquele ambiente ela passa uma boa parte do dia, faz amizades, cria vínculos e estabelece uma relação de companheirismo com outros colegas. Tudo isso gera tensão e ansiedade, pensamentos como: “será que eu vou ficar como ela, será que vou passar por essa situação?”. Isso faz com que a estrutura psicológica da trabalhadora se torne cada vez mais fragilizada e ela se sinta mais confusa, causando então as doenças de cunho psicológico. Esses problemas acabam afetando também as relações familiares, com marido, filhos, tornando a convivência bem difícil.

Outra dificuldade no trabalho da operadora são os *headsets* (tipo de fone utilizado na função). Sem manutenção, podem causar sérios problemas auditivos, interferindo de forma significativa no seu trabalho, levando algumas vezes à perda irreversível da audição. De acordo com o Portal Call Center⁷, estudos comprovam que muitas dessas trabalhadoras desenvolvem primeiro perdas auditivas unilaterais progressivas, tornando-se depois bilaterais e com relação ao uso correto do *headset*, muitas operadoras revelam que não realizam a troca de ouvido por hábito, por sentirem maior conforto em determinada orelha ou ainda por terem a sensação de ouvir melhor de um lado do que de outro. O uso excessivo do fone em apenas uma orelha pode causar fadiga auditiva no lado usado e, como consequência, perda auditiva. Muitas operadoras de teleatividade preferem aumentar o volume do

⁷

<http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/seu-espaco/variedades/tome-cuidado-com-a-sua-audicao>

headset para ouvir melhor o cliente, visto que normalmente o ambiente de trabalho é bastante barulhento e também porque já solicitaram a troca de seus *headsets* várias vezes e esta não ocorreu. Pensam, então que o problema está no aparelho, mas descobrem que sua audição já está afetada. Mesmo com toda a estrutura para controlar ruídos, o barulho em determinados horários pode piorar; uma grande concentração de operadores no horário do almoço e finais de semana (principalmente sexta e sábado) faz com que o barulho aumente, dificultando muitas vezes ouvir a solicitação do cliente. Esses problemas ocorrem devido à falta de manutenção do *headset*, que é um dos principais instrumentos de trabalho da operadora.

2.4. A TELEATIVIDADE NO RELATO DAS PRÓPRIAS OPERADORAS

Neste tópico, serão apresentadas as entrevistas com quatro operadoras de teleatividade que trabalharam em uma mesma empresa, que prestava serviços terceirizados de telefonia. Essas entrevistas foram realizadas em maio de 2013 com mulheres jovens, que já possuíam experiência na profissão, mas que precisavam ou sustentar família ou ajudar no complemento da renda familiar e que adquiriram algum tipo de doença do trabalho, devido à pressão e cobrança no ambiente. Foi realizada uma pequena entrevista com doze perguntas para todas elas, onde puderam relatar suas experiências no trabalho de teleatividade. Este questionário encontra-se no Anexo I deste trabalho.

Muitas trabalhadoras encontram-se em situação irregular em seu ambiente de trabalho, com equipamentos inadequados, condições de trabalho muito precarizadas que trazem agravos à saúde física e principalmente à saúde mental da operadora, fazendo com que elas fiquem desmotivadas para o trabalho. Sem falar na pressão e cobrança em cima das operadoras, o que faz com que adquiram diversas doenças. Joana⁸ expôs sua opinião sobre as dificuldades no trabalho de teleatividade:

As condições para o trabalho deixam a desejar, em muitas empresas, há equipamentos essenciais (como headset e cadeiras) que estão sempre

⁸ Joana, 30 anos, casada, mãe de dois filhos, atualmente trabalha como recuperadora de crédito, numa empresa de cobrança, num período de 12 horas diárias. Diz-se satisfeita com seu trabalho atual e não pensa em voltar para o telemarketing.

quebrados ou precisando de reparo. O ar condicionado precisa ficar ligado o dia todo, por causa da quantidade de computadores e também de pessoas, a gente até entende isso, mas muitas vezes, a temperatura fica baixa demais, faz muito frio e o pessoal lá não aguenta. A gente pede pra desligar um pouco ou pelo menos pra aumentar a temperatura, mas eles nem ligam e aí no final quem sai prejudicado somos nós, porque às vezes ficamos sem voz. Imagina o dia todo falando e com o ar condicionado ligado no máximo? Não há garganta que resista né. E depois os supervisores não querem que a gente falte pra ir ao médico...

As condições de trabalho são muitas vezes precárias. São feitas muitas exigências, mas o local é muito insalubre. Cadeiras quebradas, *headsets* com áudio muito baixo e que impossibilitam a operadora de ouvir a ligação de forma satisfatória e não ficar com dúvidas na solicitação do cliente. Existe também a questão do ar condicionado, muito forte, prejudicando àquelas com problemas respiratórios, o que acaba agravando esses problemas, fazendo com que haja afastamento do local de trabalho.

Em outras entrevistas feitas com algumas operadoras de teleatividade, muitas que já passaram por várias empresas, sempre como atendentes, acham que estas deveriam investir mais no treinamento dos funcionários e na melhoria das condições das centrais de atendimento. O treinamento consiste basicamente em conhecimento dos sistemas utilizados para executar as tarefas, script para atendimento ao cliente, explicação sobre pausas, entradas, saídas. Esse rápido treinamento ocorre por causa da grande rotatividade na área. O foco maior fica na questão de como se logar no sistema, tirar pausas, o que pode ou não ser feito durante o atendimento e de forma básica e rápida. É um treinamento muito superficial, pois a atendente permanece com muitas dúvidas e acaba realizando algumas atividades incorretamente, trazendo problemas para si mesmo e sofrendo com as cobranças e marcações. De acordo com a NR 17, no item 6 que fala sobre a capacitação dos trabalhadores, existe a informação de que a capacitação deve incluir no mínimo

informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores. (NR 17, item 6.1.2, alínea c)

Mas o que ocorre no *Call Center* é que as atendentes precisam dominar as informações sobre sistemas e desconhecem os problemas de saúde causados pelo estresse da teleatividade e suas formas de prevenção.

No relato da operadora Joana, podemos observar que as próprias trabalhadoras se preocupam com sua saúde e com as condições de trabalho a que são submetidas, mas acabam por desistir e se conformam com as condições impostas, pois não há respeito, não há mudança, existe apenas o interesse pelo lucro, pelo crescimento, pelo bom desempenho da operadora para que a empresa seja a única beneficiada, não importando o sofrimento das trabalhadoras.

Joana relata um pouco de sua experiência na teleatividade:

Não escolhi a profissão, gosto um pouco, mas se deixasse a área não voltaria a trabalhar novamente com isso, porque o ambiente, as condições, o trabalho em geral é muito estressante. Passei algumas dificuldades no *Call Center*, e adquiri tendinite, bursite e problemas na coluna. Até hoje sinto muitas dores nos dois pulsos por causa da tendinite, eles incham e às vezes não consigo fazer minhas tarefas de casa, de tanta dor que sinto. Sempre procurei fazer um bom trabalho porque não gosto de ser chamada atenção, muitas vezes quando precisava faltar para ir ao médico, meu supervisor ficava muito chateado, ficava de cara feia, reclamava, mesmo apresentando atestado médico. Um tempo depois, ele queria me dar advertências por causa das minhas faltas que estavam prejudicando a equipe, mas eu faltava por necessidade, estava doente e precisava me tratar. Quando entrei na teleatividade, me disseram que a gente não pode ficar doente e depois senti isso na pele. O que mais me deixava irritada eram os gritos e as ameaças que a gente sofria: troca de lugar, troca de horário, demissão...

A questão do controle é fortíssima, começando pelo momento em que a operadora se conecta ao sistema. Começam os controles de pausas, horário de entrada e saída e também de como está ocorrendo o atendimento ao cliente, através da monitoria. Sem falar no tempo de atendimento que deve seguir um padrão, mas que muitas vezes, sai de controle, por ser o problema do cliente, algo que requer mais atenção. Resumindo: cobranças, sensação de vigilância o tempo todo, controle, gritos, tudo isso causa um estresse muito grande, associado ao barulho constante e às más condições no ambiente de trabalho. Monica Duarte Cavaignac (2013), em seu artigo sobre as estratégias de resistência dos operadores de teleatividade, confirma essa ideia de medo que o operador possui, devido aos mecanismos de controle por isso, temendo represálias, submete-se a esse tipo de situação no trabalho, pois

temendo o "castigo do desemprego", os teleatendentes comportam-se como verdadeiros escravos, tendo de abrir mão não só de direitos sociais – como o direito de repousar quando doentes –, mas também de direitos humanos, como o de satisfazer necessidades fisiológicas e a liberdade de ir e vir. A empresa, voltada para a efetivação dos resultados e, mais precisamente, para os lucros, em vez de contratar mais trabalhadores para garantir a tão propagada "qualidade no atendimento", aumenta a cobrança e o controle

sobre os atendentes, que têm de cumprir determinadas metas – sobretudo o tempo médio de atendimento (TMA) – sob a pressão constante dos supervisores e, ainda, sob a ameaça de demissão. Nesse ambiente de trabalho, chamado pelos próprios operadores de "senzala", o supervisor é transformado numa espécie de "feitor", que está sempre a perseguir os "escravos" sob sua responsabilidade (operadores de uma mesma bateria), de modo a fazê-los cumprir as ordens (metas) do senhor (empresa). (Cavaignac, 2013)

Outra entrevistada também foi Renata⁹, que nos relatou um pouco sobre sua experiência na teleatividade:

Não estou mais na área de teleatividade, estou trabalhando como cuidadora de idosos, mas fiquei por quase dois anos na área devido à necessidade mesmo e só voltaria para esse trabalho se não tivesse outra coisa para eu fazer, porque tive muitas experiências negativas. Uma delas foi que sofri um acidente no ônibus, indo para o trabalho e não foi feita a CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho). Falei com meu supervisor, mas ele não fez nada, só me mandaram para casa. Sentia-me muito explorada, humilhada e minha relação com os supervisores era muito estressante, com muita cobrança, precisava de ajuda, não tinha suporte e aí ficava esperando...

Oliveira (2011) aponta um grande quadro de adoecimento, pois em geral as empresas se recusam a emitir Comunicações de Acidente de Trabalho (CAT). Muitas vezes os acidentes acontecem sem que os supervisores deem a devida atenção, ignorando o fato de que a CAT deve ser comunicada para que a operadora receba as orientações específicas e tenha garantido os seus direitos trabalhistas. A falta de informação dentro de *Call Centers* é um agravante das doenças de trabalho. Muitas pessoas ficam doentes e não sabem como agir e o que fazer. Segundo o Ministério da Previdência Social,

A empresa é obrigada a informar à Previdência Social todos os acidentes de trabalho ocorridos com seus empregados, mesmo que não haja afastamento das atividades, até o primeiro dia útil seguinte ao da ocorrência. Em caso de morte, a comunicação deve ser imediata. A empresa que não informar o acidente de trabalho dentro do prazo legal estará sujeita à aplicação de multa. Na omissão por parte da empresa na comunicação do acidente, o próprio trabalhador, o dependente, a entidade sindical, o médico ou a autoridade (magistrados, membros do Ministério Público ou pelos serviços jurídicos da União, dos estados e do Distrito Federal e comandantes de unidades do Exército, da Marinha, da Aeronáutica, do Corpo de Bombeiros e da Polícia Militar), poderá efetivar a qualquer tempo o registro deste instrumento junto à Previdência Social. (<http://agencia.previdencia.gov.br/e-aps/servico/250>)

Muitas vezes essa CAT não é emitida, pois o supervisor, sabendo que pode haver afastamento da operadora de teleatividade, não quer que sua equipe fique

⁹ Renata, 45 anos, separada, mãe de dois filhos, atualmente trabalha como cuidadora de idosos e trabalhou no ramo de teleatividade por dois anos.

prejudicada e acaba omitindo essa informação importante ao empregado, que muitas vezes só toma conhecimento desse direito, quando já passou o prazo para a comunicação. Como foi observado, também os acidentes de trabalho acontecem de forma a prejudicar muito a vida da operadora de teleatividade, pois além dos transtornos físicos, acarreta também em problemas financeiros e preocupações. Todos esses são fatores que provocam doenças, principalmente as mentais.

Essa é uma situação típica entre as operadoras de teleatividade da empresa observada. A maioria passava pela mesma situação e muitas acabavam adquirindo um nível tão alto de estresse, que tinham seu desenvolvimento afetado. Renata ainda relatou que adquiriu alguns problemas de saúde, por causa da teleatividade.

Adquiri bursite e tendinite e ainda tenho sequelas até hoje, saí desse trabalho em 2011, mas ainda sinto muitas dores. Inclusive, meu pulso sempre está inchado e eu sinto tantas dores que não consigo fazer nada. O que alivia um pouco são os remédios que o médico passa, mas sempre tenho que trocar, senão não adianta.

Com relação a isso, perguntei como ela era tratada pelos supervisores, quando precisava ir ao médico, por causa dessas doenças adquiridas: *“Era muito ameaçada, com advertências e cada vez mais cobrada.”* Disse também que até pensou em processar a empresa por causa das doenças que adquiriu, mas acabou desistindo.

Doenças motivadas por fatores de riscos ergonômicos – tais como má postura e esforços repetitivos – e sobrecarga mental têm sido as principais causas de afastamento do trabalho. O dado foi apresentado no Boletim Informativo Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade, lançado em 28/08/2014 pelo Ministério da Previdência Social. (<http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2014/04/I-Boletim-Quadrimestral-de-Benef%C3%ADcios-por-Incapacidade1.pdf>)

Muitas operadoras, quando deixam a profissão nem pensam em voltar, principalmente por causa da pressão que sofrem, também por causa do estresse e das doenças que adquire e que muitas vezes as impedem de voltar ao ramo, apesar da necessidade. Renata observou uma situação que ocorreu com um colega, um jovem homossexual que trabalhava no *Call Center* da mesma empresa das pessoas entrevistadas, sempre chegava alegre, conversava bastante e atendia com muita atenção, mas ficou oito meses afastado do trabalho e quando voltou, já não era a mesma pessoa alegre, estava desanimado e desmotivado. Deveria ficar por alguns

dias em treinamento, pois no tempo em que ficou afastado, muitos procedimentos mudaram, como é de costume na área de teleatividade. Voltou ao trabalho e já começou a atender, cheio de dúvidas. Com isso, seu TMA ficou muito alto, prejudicando o desempenho da sua equipe, o que fez com que seu supervisor o controlasse e o cobrasse muito durante as 6 horas de trabalho. Mais uma vez pode-se observar o controle exercido dentro dos *Call Centers* por supervisores e consequentemente pelos colegas de trabalho, que com a ilusão de receber premiações, não aceitam o mau desempenho da equipe, já que cada um procura dar o melhor de si para alcançar as metas e com isso, acabam por não se reconhecer como uma classe que deve se unir para alcançar seus direitos e melhores condições de trabalho, submetendo-se aos mecanismos de controle já existentes (controle de TMA, de pausas, etc.) em busca de interesses individuais. Essas cobranças e ameaças por parte principalmente do supervisor, levam a operadora de teleatividade a um quadro muito maior de estresse e insegurança. Sobre esse controle, Renata afirma que era tão exagerado que quando faltava 1 minuto para terminar uma de suas pausas, o supervisor já estava na porta do refeitório avisando. Mesmo que ela contestasse, não adiantava, tinha que voltar e esperar o término da pausa sentada na sua Posição de Atendimento (P.A.).

Essa situação relatada acima é muito comum no ramo da teleatividade. Quando as operadoras não se estressam com os supervisores, o estresse ocorre por causa das péssimas condições de trabalho ou por causa do atendimento aos clientes. Beatriz Araújo de Castro Rangel, psiquiatra e psicoterapeuta do departamento de neuropsiquiatria da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) explica que “muitos colaboradores não sabem as causas de seu aparente desinteresse no trabalho ou do mau relacionamento com os colegas e por vezes chegam até a passar por incompetentes, arrogantes e estressados e ficam muito sujeitos a perder o emprego”.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a depressão ocupa o segundo lugar dentre as doenças que causam incapacidade no trabalho. Conforme explica Beatriz Araújo de Castro Rangel, “a depressão é um distúrbio neurológico que abrange o organismo como um todo, afetando o físico, o humor, o pensamento e até a forma como a pessoa vê e sente o mundo ao seu redor”. A principal característica, explica, é o sentimento de desencanto pela vida que ela provoca na pessoa. Beatriz ainda alerta que “se os sintomas persistem por períodos maiores e a

pessoa perde o interesse e o prazer pelos assuntos do dia-a-dia, tudo indica não se tratar apenas de um estado de tristeza momentâneo, mas sim de um quadro depressivo”. Ainda segundo o estudo, muitos são os fatores que podem desencadear o problema, dentre eles, dificuldades profissionais.

Outro fato que ocorreu foi de uma operadora chamada Carla¹⁰, tinha mais ou menos 24 anos na época em que trabalhou como operadora de teleatividade. Era uma jovem saudável, alegre e muito prestativa e sempre se esforçava para aprender cada vez mais sobre os procedimentos do atendimento, que eram muitos. Também gostava de auxiliar os novatos que chegavam. Mas quando mudou seu horário para mais cedo, mudou também de equipe e de supervisor e começaram os problemas. Tinha um bom relacionamento com a maioria das pessoas de sua equipe, mas o supervisor começou a persegui-la de forma que começou a ficar muito triste, angustiada e deprimida. Chegava ao trabalho com vontade de voltar para casa e qualquer coisa que alguém falasse com ela, era motivo para chorar. Diante dessa situação, começou a ter sua produtividade afetada: o TMA passou a ser além do limite estabelecido por esta empresa (03:10m – três minutos e dez segundos), cometia alguns erros bobos no atendimento, mesmo quando era off line e por causa dessas questões era constantemente chamada para *feedback*. Este é um canal de comunicação entre a empresa, representada na maioria das vezes pelo gestor ou RH, e o funcionário, no qual se dá uma avaliação crítica dos trabalhos, levando em conta pontos positivos e negativos em relação àquilo que se realiza e que é de essencial importância para o aprendizado e crescimento. Assim, é um ponto estratégico para a gestão das equipes, permitindo a modificação da maneira que os colaboradores encaram e lidam com determinados assuntos e ideias, e para que se trabalhe com maior afinco, em busca de melhores resultados. (<http://www.callcenter.inf.br/artigos/55294/entendendo-o-feedback/ler.aspx>)

O relacionamento de Carla com seu companheiro começou a ficar muito perturbado, pois ela vivia estressada, qualquer coisa que seu companheiro fizesse

¹⁰ Carla, professora de ensino fundamental, trabalhou como operadora de teleatividade durante quatro anos, mas estava cursando faculdade de pedagogia na época dos acontecimentos e devido a eles, resolveu mudar de área e não voltar mais para o ramo da teleatividade.

era motivo para discussões. Por fim, terminou o relacionamento. Um dia, foi mais uma vez chamada atenção pelo seu supervisor. Começou a chorar num canto do *Call Center*, sentou-se no chão e chorava de soluçar. De tanto os colegas insistirem, resolveu consultar um médico que constatou que ela estava com depressão, pressão alta e problemas de coração. Passou a tomar remédios para controlar a pressão e entrou de licença médica, por sete meses. Nesse tempo precisou ir à empresa buscar um documento e aproveitou para rever alguns amigos, mas quando se deparou com seu supervisor, começou a tremer e chorar muito. Terminada a licença, pediu demissão e hoje trabalha como professora do ensino fundamental, de uma escola do município e não pensa em voltar para a área de teleatividade.

Com esse relato, vemos que o ambiente de teleatividade é muito estressante e pode causar danos irreversíveis à saúde da trabalhadora. É preciso ter mais atenção a esses casos, pois isso além de afetar o desenvolvimento no trabalho, mexe também com as relações interpessoais. Alguns relatos mostram que essas relações acabam ficando estremecidas, afastando os membros da família dentro da própria casa e até mesmo o término de relacionamentos entre casais, devido ao estresse do cotidiano, que faz com que as pessoas se tornem mais agressivas e sem paciência.

Outro relato também foi o da operadora lara¹¹, 38 anos.

Escolhi a profissão de operadora de teleatividade, pois eu trabalhava como segurança e ficava 12 horas em pé, achava muito puxado e por motivos de saúde e como a carga horária era menor eu mudei. Gosto da profissão, mas a remuneração é totalmente diferente do que eu imaginava. Se eu deixasse de trabalhar no teleatividade e tivesse que voltar, eu antes escolheria muito bem a empresa em que iria trabalhar, iria pesquisar muito sobre ela pra ver se valeria a pena. Eu trabalhei em uma empresa que aceitava as pessoas sem experiência na área, mas o tratamento do RH era muito errado, tinha muitas falhas com a gente. Me sentia bastante explorada e minha relação de trabalho com os supervisores, com os primeiros era ótima, mas quando eu mudei de horário, mudei de equipe e de produto, aí tudo de ruim aconteceu. O que mais me deixava chateada era a forma como os supervisores cobravam as coisas de nós operadoras, gritavam com a gente, ameaçavam o tempo todo, coagiam... Por causa destas coisas, adquiri alguns problemas de saúde. Mas sofri um acidente no trabalho, meu braço ficou preso na porta do elevador da empresa e eu senti muita dor naquele dia. Não tive nenhum suporte deles, me levaram pra uma clínica de ginecologia que tinha lá perto, em Botafogo, me deram um remédio pra dor

¹¹ lara, 38 anos, solteira, sem filhos, atualmente trabalha como caseira em Tinguá e está com uma causa na justiça dessa empresa que a lesou.

e esse acidente gerou até uma cirurgia, de Síndrome do Carpo. Adquiri também faringite, porque o lugar era muito empoeirado, pressão alta por causa do estresse e não conseguia controlar a minha diabetes porque os horários de pausa não eram certos, todos os dias mudava o espaço entre esses horários era muito longo e eu era proibida de ir ao banheiro, de tirar a pausa “2”, apesar de todo mundo saber que temos direito, porque o supervisor dizia que estava afetando o rendimento da equipe. Eu tenho sequelas do acidente do trabalho, fiquei traumatizada com tudo que me aconteceu e fiquei com pressão alta, não dá pra curar a pressão, só controlando mesmo com os remédios. O tratamento do supervisor quando eu precisava faltar por causa desses problemas de saúde, era péssimo; eu era ameaçada (assédio moral), dizia que ia mudar meu horário, que eu não estava acompanhando a empresa, que eu estava atrapalhando, me perguntava por que eu não pedia demissão. Coloquei a empresa na justiça, porque inclusive eles sabiam que eu estava com data marcada pra fazer a cirurgia da Síndrome do Carpo, mas me demitiram assim mesmo e falaram que não haveria nenhum problema.”

A psicóloga Janete¹² também conta sua experiência quando trabalhou como operadora de teleatividade:

Não gostava de trabalhar com teleatividade. Entrei na área porque precisava do emprego e foi o que consegui na época. Além disso, a empresa oferecia muitos benefícios e isso me ajudava, escolhi por necessidade mesmo. Tive muitas experiências negativas com o público, que não se satisfaz com as regras impostas ao serviço e muitas também com a empresa, que limitava inclusive o tempo que poderíamos usar para ir ao banheiro. Minha relação de trabalho com alguns supervisores era boa, mas com a maioria não era, me sentia muito explorada! O que mais me deixava irritada era o controle irracional das pessoas. Não se preocupavam com a produtividade, mas com o tempo. Controlavam segundos de lanche, de banheiro, entrada, saída. Mas não se preocupavam com nossa saúde, com a produtividade, nada de humano. Adquiri LER no trabalho. Tive tendinite no pulso até que tomou meu braço e ombro. Piorou a ponto de ter que fazer longos tratamentos e me ausentar do trabalho. Ao fim, custou meu emprego. Meus supervisores me tratavam muito mal, como se fosse invenção minha. Sofri muito assédio moral também e por isso não voltaria a trabalhar nessa área.

Esses foram alguns casos que ocorreram em uma mesma empresa. Ainda de acordo com as operadoras entrevistadas, algumas ainda sofrem com os problemas de saúde adquiridos nesta empresa, mas a maioria continua trabalhando na mesma área. Ainda segundo elas, os que possuem nível superior, por não conseguirem emprego na área em que se formaram, acabam voltando para o teleatividade e se submetendo às condições precárias, humilhações e tendo sua saúde cada vez mais agravada pelas doenças causadas pelos diversos fatores já citados. Com esses depoimentos vimos que os profissionais adquirem problemas de saúde e muitos carregam sequelas irreversíveis, precisando fazer uso de remédios, mesmo não

¹² Janete, 41 anos, Psicóloga, divorciada, hoje trabalha em uma das Secretarias do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

trabalhando mais como operadores de teleatividade e as empresas não se preocupam em modificar este quadro, estão apenas visando seu próprio benefício.

CONCLUSÃO

A saúde é um direito fundamental e o Estado tem o dever de resguardar a saúde de seus cidadãos, por ser este um direito social, garantido por lei, conforme cita o artigo 196, da Constituição Federal de 1988:

Art. 196 – A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”. (Constituição 1988, art. 196, Seção II, Título VIII).

Diante do exposto, concluo que essa atividade é muito insalubre. Segundo o Ministério do Trabalho e Emprego, atividades insalubres são “aquelas que expõem os empregados a agentes nocivos à saúde, acima dos limites legais permitidos”. Sendo a saúde um direito de todos, o Estado deveria exigir dos empregadores a implantação de uma estrutura satisfatória para que as trabalhadoras possam executar suas tarefas de forma digna, com mais segurança e com seus direitos trabalhistas respeitados. É preciso que haja melhorias nas condições de trabalho e não só na questão de melhorias no ambiente de trabalho, mas também nas relações sociais entre os indivíduos envolvidos. O estresse provocado pela correria do cotidiano, somada ao controle exercido dentro do espaço de trabalho geram complicações para a saúde física e mental dessas trabalhadoras. Dessa forma, é preciso que haja uma fiscalização pela Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho – PNSST. Ela tem por objetivos

a promoção da saúde e a melhoria da qualidade de vida do trabalhador e a prevenção de acidentes e de danos à saúde advindos, relacionados ao trabalho ou que ocorram no curso dele, por meio da eliminação ou redução dos riscos nos ambientes de trabalho. ([http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C812D39E4F4B1013A66048DB36F2D/PNSST%20\(Decreto%20n.%C2%BA%207.602_11\).pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C812D39E4F4B1013A66048DB36F2D/PNSST%20(Decreto%20n.%C2%BA%207.602_11).pdf))

Um dos princípios dessa política é a prevenção e para alcance de seus objetivos é necessária também a participação dos órgãos que representam as trabalhadoras, como por exemplo, os sindicatos. Mas, isso, infelizmente, não é uma situação que ocorre constantemente, pois esses órgãos muitas vezes, fazem vista grossa aos problemas enfrentados pelas operadoras.

De acordo com alguns depoimentos, o que pode ser feito para melhorar o espaço de trabalho, proporcionando à operadora de teleatividade um ambiente um pouco mais tranquilo, seria a implementação de atividades promovidas no local de

trabalho para que nas horas de pausa, as atendentes pudessem se exercitar, relaxar, para, dessa forma, melhorar seu desempenho e ter uma qualidade de vida um pouco melhor, evitando assim o estresse, por exemplo que é um dos grandes causadores de transtornos no ambiente de teleatividade. É importante também que haja manutenção dos equipamentos de trabalho, troca das cadeiras, limpeza da rede de ar condicionado, *headsets*, entre outros. Atividades que mostrem a importância do respeito dentro de um ambiente de trabalho, especialmente o *Call Center*. Não uma atividade de união entre as equipes para competirem entre si e alcançarem as metas da empresa, mas uma relação de trabalho com respeito, compreensão e ajuda mútua, para que o processo de trabalho seja prazeroso, mesmo sendo desgastante naturalmente. Na Norma Regulamentadora nº 17, no Anexo II, inciso 8.2, diz que

8.2. O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas. (<http://portal.mte.gov.br/ouvidoria/atividade-insalubre-e-perigosa.htm>)

Com isso observa-se que é necessária uma fiscalização para que estas leis/normas sejam cumpridas, a fim de proporcionar à operadora de teleatividade, um ambiente de trabalho mais saudável e menos propício a doenças de ordem física e mental adquiridas enquanto executam suas tarefas.

BIBLIOGRAFIA

Acidentes de trabalho no Brasil. Disponível em < <http://www.brasil.gov.br/defesa-e-seguranca/2013/04/acoes-marcam-o-dia-mundial-da-seguranca-e-saude-no-trabalho>> Acesso em 06/12/2014.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?** Cortez Editora, 1995, pág. 41 a 44.

ANTUNES, R.; BRAGA, R.; NOGUEIRA, A. M.. **Infoproletários: Degradação real do trabalho virtual.** São Paulo: Boitempo, 2009.

Assédio Moral. Disponível em <<http://www.assediomoral.org/>> Acesso em 24/01/2014.

Atividade Insalubre. Disponível em < <http://portal.mte.gov.br/ouvidoria/atividade-insalubre-e-perigosa.htm> > Acesso em 30/01/2014

Boletim Informativo Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade. Disponível em <<http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2014/04/I-Boletim-Quadrimestral-de-Benef%C3%ADcios-por-Incapacidade1.pdf>> Acesso em 20/08/2014

BRASIL. Classificação Brasileira de Ocupações. Disponível em < <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>> Acesso em 07/01/2014.

BRASIL. Lei Geral das Telecomunicações. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9472.htm> Acesso em 07/01/2014

Brasil. Ministério da Previdência Social. Saúde e Segurança Ocupacional. Disponível em <<http://www.previdencia.gov.br/a-previdencia/saude-e-seguranca-ocupacional/>> Acesso em 17/01/14.

BRASIL. Saúde Do Trabalhador. Disponível em <http://www.cerest.rn.gov.br/contentproducao/aplicacao/sesap_cerest/cerest/gerados/saude_trabalhador.asp> Acesso em 15/08/2013.

BRASIL. Constituição Federal. 48. ed. São Paulo: Saraiva, 2013. Seção 2.

BRASIL. Ministério Da Saúde. Disponível em <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/proposta_pnst_st_2009.pdf> Acesso em 27/07/1023.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. **As estratégias de resistência dos operadores de telemarketing frente às ofensivas do capital.** *Rev. katálysis*, Dez 2013, vol.16, no.2, p.155-164. ISSN 1414-4980

CBO. Disponível em <http://aluciamella.com/vocabulario.htm#cat2_13> Acesso em 05/12/2014.

CRESCIMENTO DO TELEMARKETING. Rio de Janeiro, 06 out. 2012. Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>>. Acesso em: 18/02/ 2013.

Cuidado com a audição. Disponível em <<http://portalcallcenter.consumidormoderno.uol.com.br/seu-espaco/variedades/tome-cuidado-com-a-sua-audicao>> Acesso em 30/01/2014.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho:** Estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

Depressão é a segunda causa de incapacidade no trabalho. Programa de exercícios ajuda a combatê-la. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/senado/portaldoservidor/jornal/jornal90/comportamento_carreira.aspx#>. Acesso em 28 /01/ 2014.

Feedback. Disponível em <http://www.callcenter.inf.br/artigos/55294/entendendo-o-feedback/ler.aspx_> Acesso em 28/08/2014

HARVEY, David. **Condição Pós-Moderna.** São Paulo: Loyola, 1992.

HISTÓRICO DO TELEMARKETING NO MUNDO E NO BRASIL. Disponível em <<http://www.jbbconsult.com.br/dicas/Telemarketing/Hist%C3%B3rico%20do%20Telemarketing%20no%20Mundo%20e%20no%20Brasil.pdf>> Acesso em 05/01/2014.

Ler/Dort. Disponível em <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo_ler_dort.pdf > Acesso em 28/01/2014.

Ler/Dort. Disponível em <<http://jus.com.br/artigos/23824/praticas-discriminatorias-nas-relacoes-de-trabalho#ixzz2pHRdJXqt>> Acesso em 02/01/2014.

MARX, Karl. **O Capital :crítica da Economia Política.** São Paulo: Nova Cultural, 1996, vol.1, p.282.

MINAYO, C.; MACHADO, J. M. H.; PENA, P. G. L.. **Saúde do Trabalhador na Sociedade Brasileira Contemporânea:** Relação de serviço, telemarketing e saúde: algumas aproximações. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011. 540 p.

NETTO, J.P.; BRAZ, M.. **Economia Política:** uma introdução crítica. São Paulo: Cortez, 2008.

Norma Regulamentadora nº 17 Disponível em <http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf> Acesso em 01/09/2014.

OLIVEIRA, S.; REZENDE, M. S.; BRITO, J. **Saberes e estratégias dos operadores de telemarketing frente às adversidades do trabalho.** *Rev. bras. saúde ocup.* Dez 2006, vol.31, no.114, p.125-134. Disponível em <

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572006000200011&lng=pt&nrm=iso> Acesso em 02/09/2014.

OLIVEIRA, Simone Santos. **Relação de serviço, telemarketing e saúde: algumas aproximações.** *In Saúde do Trabalhador na Sociedade Brasileira Contemporânea: Relação de serviço, telemarketing e saúde: algumas aproximações.* Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011

OPERADORES DE TELEMARKETING E TELEATENDIMENTO. Disponível em <<http://jus.com.br/revista/texto/19607/operadores-de-telemarketing-teleatendimento#ixzz2EBaM2Hes>> Acesso em 13/06/2013.

Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho – PNSST. Disponível em <http://portal.mte.gov.br/geral/politica-nacional-de-seguranca-e-saude-no-trabalho-pnsst.htm> Acesso em 20/08/2014

SALIM, Celso Amorim. **Doenças do trabalho: exclusão, segregação e relações de gênero.** SÃO PAULO EM PERSPECTIVA, 2003, vol. 17, n. 1, p. 11-24. Disponível em http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_do_trabalho.pdf . Acesso em 28/01/2014.

SOUZA, Terezinha Martins dos Santos. **Os laços da violência e do poder: o assédio moral no trabalho:** Cadernos do Curso de Capacitação em Promoção e Vigilância em Saúde do Trabalhador para Operacionalização da PASS/SIASS. Rio de Janeiro: UFRJ/Unirio, 2011, p.417.

TELEMARKETING RECEPTIVO. Disponível em <<http://www.operadortelemarketing.com.br/telemarketing-receptivo>> Acesso em 06/01/2014.

TELEMARKETING. Disponível em <<http://www.abt.org.br/telemarketing.asp>> Acesso em 05/01/2014.

TIPOS DE TELEMARKETING. Disponível em <<http://www.ifpr.edu.br/pronatec/wp-content/uploads/2012/07/operador-de-teleatendimento.pdf> > Acesso em 06/01/2014.

.

ANEXO A – ROTEIRO DA ENTREVISTA

- Nome, idade e profissão atual.
- Gosta da profissão?
- Se deixasse a teleatividade por um tempo, voltaria a exercê-la novamente?
- Alguma experiência negativa? Se a resposta for positiva, explique.
- Sentia-se explorada?
- Como era a relação com os supervisores?
- O que mais a irritava?
- Adquiriu alguma doença do trabalho? Qual? Possui sequelas? Houve agravos?
- Como era tratada por seus superiores quando precisava faltar por causa da doença do trabalho?
- Sofreu assédio moral?
- Possui causa na justiça? Por qual motivo? Obteve sucesso?
- Voltaria a trabalhar na área?